



## Manajemen Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kelurahan Kaliabang Tengah Bekasi Utara

Albert Panondang Hernando Sihotang<sup>1</sup>, Gili Argentie<sup>2</sup>, Sopyan Resmana Adiarsa<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Singaperbangsa Karawang

### Abstract

Received: 16 September 2022  
Revised: 21 September 2022  
Accepted: 25 September 2022

*The problem in the Kaliabang Tengah Village, North Bekasi is the problem of administrative service management during the Covid-19 pandemic when many customers request service. This study aims to analyze the management of public services during the Covid-19 pandemic. The method used for this research is descriptive with a qualitative approach. The findings indicate that the Kelurahan Kaliabang Tengah, Bekasi Utara has made an application to reduce congestion in the implementation of public administration, but the problems that still occur are the lack of public awareness in implementing health protocols and people's disorder when queuing their turn. This is a challenge for the government of Kaliabang Tengah, North Bekasi in solving these problems.*

**Keywords:** Service, Service Management, Public Administration.

(\*) Corresponding Author: [1810631180093@student.unsika.ac.id](mailto:1810631180093@student.unsika.ac.id)

**How to Cite:** Sihotang, A. P., Argentie, G., & Adiarsa, S. (2022). Manajemen Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kelurahan Kaliabang Tengah Bekasi Utara. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(19), 11-15. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7162436>.

## INTRODUCTION

Pemerintah dalam mengurus manajemen pelayanan harus sesuai sasaran dan tujuan untuk meraih kepuasan dari masyarakat dengan melakukan pembaharuan terhadap sistematis pelaksanaan maupun para birokrat yang ditugaskan, lewat penilaian dari masyarakat sehingga mengetahui bagian mana yang harus di ubah. Dengan menghadapi masalah-masalah sosial, politik, maupun ekonomi yang ada pada masyarakat melalui para birokrat yang ditugaskan akan mampu menyelesaikan permasalahan tersebut, namun harus sesuai dengan data yang diberikan agar langsung di proses. Namun berbeda ketika suatu situasi merubah proses kinerja dengan penambahan beban kerja yang harus dilaksanakan, seperti terjadinya pandemi Covid-19 yang menjadikan pemerintah terus - menerus mengeluarkan solusi – solusi yang tepat supaya administrasi publik masih terus berjalan tanpa hambatan dan tidak memakan korban.

Dalam masa pandemi Covid-19 pemerintah diberikan perintah untuk memberikan pelayanan yang maksimal meskipun harus melaksanakan himbuan memakai protokol kesehatan, lalu dalam menerima pelayanan kepada birokrat harus menjaga jarak demi keselamatan bersama maupun dari masyarakat dan birokrat itu sendiri, maka dari itu kualitas pelayanan harus tetap terjaga agar masyarakat memberikan penilaian dan mendapatkan kepuasan yang sebanding dengan hasil pelayanan yang diberikan. Begitupun Kelurahan Kaliabang tengah dalam melaksanakan pelayanan yang maksimal untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001:51-52) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta



kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Berbagai macam kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk mengurangi melonjaknya angka penyebaran covid-19 antara lain, penerapan WFH (Work From Home), ibadah di rumah maupun diberlakukannya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), tak luput juga dengan penerapan 3M yaitu, memakai masker, mencuci tangan dan menjaga jarak.

Menjadi perhatian khusus bagi pemerintah Kelurahan Kaliabang Tengah Bekasi Utara dalam mengatur kembali sistematisasi para birokrat dalam menyelenggarakan pelayanan, lalu pembaruan kinerja dengan memanfaatkan teknologi guna mengurangi kepadatan pada saat diselenggarakannya administrasi publik dan berbagai solusi yang dikeluarkan demi memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat dimasa Pandemi Covid-19 ini.

Berlakunya New Normal juga menjadi salah satu usaha yang harus dicari jalan keluarnya karena dengan masyarakat yang sudah diperbolehkan untuk aktivitas kembali diluar rumah sehingga memicu untuk terjadinya kerumunan, apalagi pada saat mengantri untuk mendapatkan pelayanan di Kelurahan Kaliabang Tengah Bekasi Utara dengan pemakaian masker yang ketat serta, membimbing masyarakat untuk mematuhi seluruh arahan agar terhindar dari penyebaran virus Covid-19. Maka dari itu tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan publik di Kelurahan Kaliabang Tengah Bekasi Utara Pada masa pandemi Covid-19 lalu permasalahan yang di peroleh pada saat melaksanakan pelayanan.

## **METHODS**

Peneliti dalam pembuatan jurnal ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, pendekatan kualitatif menurut Sugiyono (2016:9) adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik di balik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas. Oleh karena itu penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah dengan mencocokkan antara realita empirik dengan teori yang berlaku dengan menggunakan tipe deskriptif.

Tipe deskriptif menurut Sugiyono (2016:11) adalah tipe yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain.

Peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu bertujuan untuk menggambarkan dan memberikan pemahaman bagaimana manajemen pelayanan publik di Kelurahan Kaliabang Tengah Bekasi Utara Pada masa pandemi Covid-19 lalu permasalahan yang di peroleh pada saat melaksanakan pelayanan melalui observasi serta data-data lainnya yang peneliti dapatkan.

## **RESULTS & DISCUSSION**

### ***Results***

#### **Manajemen pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di Kelurahan Kaliabang Tengah Bekasi Utara**

Pelayanan publik menjadi kebutuhan penting bagi masyarakat, dengan adanya birokrasi yang memberikan pelayanan yang berkualitas baik menjadi kepuasan dan penilaian yang baik juga dari masyarakat. Pelayanan publik Kelurahan Kaliabang Tengah Bekasi Utara pada saat masa pandemi ini perlu ditingkatkan dilihat dari kondisi penyebarannya Covid-19 menjadi perhatian khusus bagaimana upaya untuk mengatasinya, tidak luput juga kualitas pelayanan harus diperhatikan supaya tidak mengurangi penilaian dari masyarakat.

Berapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik antara lain :

##### 1. Struktur organisasi

Menurut Robbins dan Coulter (2007:284) Pelayanan publik merupakan kerangka kerja formal organisasi dimana dengan kerangka kerja itu tugas-tugas pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan. Struktur organisasi mempunyai peran penting dalam memperoleh tujuan yang dicapai, maka penyusunan struktur organisasi harus rapi dan tepat dalam pembagian tugas-tugas tersebut.

##### 2. Kinerja aparat

Salah satu yang bertugas untuk menjalankan pelayanan publik adalah aparat birokrat dengan pemahaman yang merka miliki serta skill dalam menyelenggarakan administrasi publik, namun perlu pengawasan yang ketat dan pembaruan yang tentu saja perubahan tersebut sesuai dengan perkembangan yang ada di masyarakat.

##### 3. Sistem pelayanan

Sistematika pelayanan juga penting dalam penyelenggaraan administrasi publik dimana penempatan tipe pelayanan yang akan ditentukan sesuai dengan permintaan masyarakat agar mempermudah dalam melayani masalah yang sesuai dengan permintaan masyarakat.

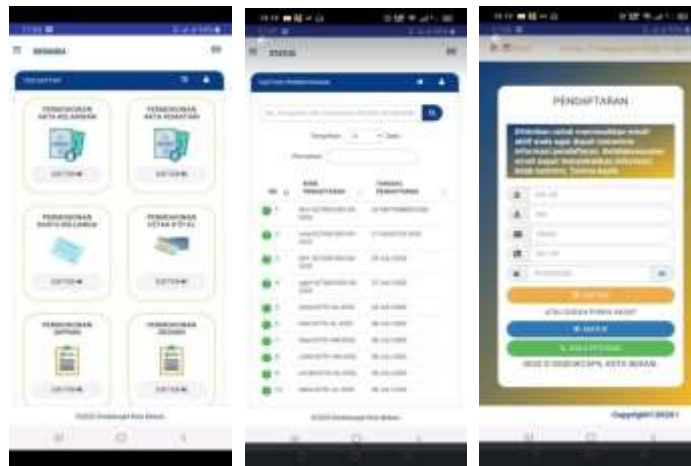
Pelayanan administrasi publik di Kelurahan Kaliabang Tengah Bekasi Utara pada masa pandemi Covid-19 berjalan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur). Mengikuti arahan pemerintah sesuai dengan PP No. 21 tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) serta adanya Kebijakan *New Normal* dengan tetap mematuhi protokol kesehatan, menjaga jarak, dan mencuci tangan. Prosedur pelayanan yang dilakukan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan sudah diterapkan seperti pada awal pintu masuk pelanggan akan dilayani oleh satpam dengan menanyakan keperluan yang diminta, lalu pengecekan suhu tubuh lalu menunggu di ruang tunggu sambil mengantri prosedur ini sudah umum dilakukan di tempat pelayanan lainnya.

Terdapat 4 loket, masing-masing loket melayani jenis pelayanan, seperti pembuatan surat pernyataan sudah menikah, surat pernyataan belum punya anak, permohonan akta kelahiran, permohonan akta kematian, permohonan kartu keluarga, permohonan KTP-EL, permohonan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI), Permohonan Surat Keterangan Datang Warga Negara Indonesia (SKDWNI). Dengan ketersediaan loket tersebut dapat memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk mendapatkan pelayanan, lalu ada

juga syarat yang diperlukan jika dokumen yang diminta akan diproses yaitu dengan melampirkan surat keterangan dari Ketua RT dan RW dengan menuliskan keterangan permohonan untuk pembuatan dokumen yang diminta, lalu juga melampirkan bukti pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sebagai bukti persyaratan untuk diprosesnya dokumen tersebut.

Waktu Operasional pelaksanaan administrasi publik tersedia dari hari Senin-Sabtu dimulai pukul 07.30-12.00 jeda waktu 1 jam untuk istirahat lalu dilanjut pukul 13.00-16.00. setiap jam pelayanan ada pergantian shift kerja namun di Kelurahan Kaliabang Tengah Bekasi Utara tidak diberlakukan banyaknya permintaan pelanggan dan beban kinerja yang tinggi, maka para aparat maupun non aparat bekerja sesuai jam kantor atau jam operasional guna memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Meskipun sudah diberlakukannya PSBB dan *New Normal* penambahan pelanggan menjadi tidak terkendali sehingga menjadi perhatian khusus bagi pemerintah Kelurahan Kaliabang Tengah Bekasi Utara untuk menemukan solusi supaya dapat mengatasi kepadatan pada saat penyelenggaraan administrasi publik, salah satunya dengan membuat aplikasi yang dinamakan (EOPEN) dimana aplikasi ini sudah terpublish di playstore.



Gambar 1. Aplikasi E-OPEN

Gambar diatas adalah halaman depan serta list antrian dalam aplikasi E-OPEN dengan melakukan register pendaftaran dengan menggunakan NIK masyarakat sudah bisa mengakses aplikasi ini untuk membuat permohonan dokumen, dengan menentukan tanggal untuk kapan dokumen tersebut diambil serta pengingat lewat email bahwa dokumen yang anda minta sudah selesai diproses hanya menunggu pengambilan dokumen saja. Meskipun masih dalam perkembangan dan uji layak pemakaian, adanya komplain dari masyarakat bahwa waktu pengambilan dokumen bisa 1 minggu bahkan lebih sedangkan jika melakukan pelayanan secara offline atau secara tatap muka bisa selesai hari itu juga atau keesokan harinya hal ini menjadi tugas tambahan pemerintah untuk memperbaiki masalah tersebut sehingga keupasan masyarakat dapat terpenuhi.

Kualitas pelayanan sangat penting untuk menarik pelanggan karena dengan adanya pelayanan dengan kualitas yang baik begitu juga dengan birokrat yang professional dalam menjalankan tugasnya bisa memberikan kepuasan yang tinggi bagi pelanggan atau masyarakat. Mengenai birokrat yang professional pemerintah Kaliabang Tengah Bekasi Utara memberikan penghargaan bagi petugas pelayanan yang baik dalam pelaksanaan, cepat dan tanggap dalam pelayanan, hal ini juga termasuk dalam pengaruh kualitas pelayanan publik di Kelurahan Kaliabang Tengah Bekasi Utara.

#### **Permasalahan yang diperoleh dalam melaksanakan pelayanan**

Permasalahan yang diperoleh Kelurahan Kaliabang Bekasi Utara dalam melaksanakan pelayanan antara lain adanya masyarakat yang tidak memakai masker lalu pada saat disuruh untuk memakai dengan membeli sekitar lokasi pelanggan tersebut menggunakan alasan terburu-buru, lalu pelanggan yang tidak mencuci tangan sebelum masuk dan sesudah menerima dokumen yang diminta.

#### **CONCLUSION**

Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di Kelurahan Kaliabang Tengah Bekasi Utara berjalan sesuai SOP dan sudah mengikuti kebijakan pemerintah antara lain (PSBB) dan *New Normal*. Lalu adanya pembaruan dalam pelayanan administrasi publik untuk menekan angka penyebaran Covid-19 yaitu pembuatan aplikasi E-OPEN yang sudah layak uji namun masih ada kekurangan, lalu adanya pemberian penghargaan bagi petugas yang melakukan pelayanan secara cepat dan sigap setiap pergantian pelanggan yang menjadi pengaruh penting untuk peningkatan kualitas pelayanan di Kelurahan kaliabang Tengah Bekasi Utara.

#### **REFERENCES**

- Doramia, A. D. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui *E-Government* Pada *New Normal* dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law & Governance Journal*, Vol. 3 issue 2 (220-231).
- Mansyur, Sastro. (2013). Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Konsep Administrasi Publik. *JURNAL ACADEMIA Fisip Untad* Vol.05 No.01.
- Rohman, Abd., & Citra, D. (2020). Standart Pelayanan Publik Di Era Transisi *New Normal*. *Reformasi*, Volume 10 No.2 (151-163).
- Taufk, & Warsono, H. (2020). Birokrasi Baru Untuk *New Normal* : Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19. *JURNAL ILMU ADMINISTRASI PUBLIK*, Vol 2 No.1 (1-18).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yuniko, F. T., & Putra, F. K. (2017). Penerapan Teknologi Informasi Web Progamring Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Dalam Bidang Kebijakan Administrasi Kependudukan. *JOISIE Journal Of Information System And Informatics Engineering*, Vol. 1, No. 1 (13-19).